

Asimismo, la colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades públicas y privadas para el mejor cumplimiento de sus fines se ha materializado en la suscripción de nuevos convenios de colaboración que atienden tanto al desarrollo de su misión como a diversos aspectos inherentes a su funcionamiento institucional.

En concreto, durante el año 2021 se ha celebrado la firma de **10 convenios** con las siguientes entidades:

- Convenio de colaboración con la Asociación de Transexuales de Andalucía Sylvia Rivera.
- Protocolo General de Actuación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y ENDESA
- Protocolo con la Clínica Legal en Derechos Fundamentales de la Universidad de Sevilla.
- Convenio de colaboración con Caixabank
- Convenio de Adhesión de la Diputación del Común de Canarias a la Plataforma Insterinstitucional de Cooperación Tecnológica constituida por el Defensor del Pueblo Andaluz y el Justicia de Aragón para impulsar la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación en el ámbito de actuación de las Defensorías.
- Convenio en materia de Mediación con el Consejo General del Poder Judicial.
- Convenio en materia de Mediación con ASEMARB
- Convenio en materia de Mediación con el Ilustre Colegio de Abogados de Huelva.
- Convenio de colaboración en materia de prácticas con la escuela universitaria EUSA
- Convenio de colaboración en materia de prácticas con la Universidad de Granada.

## 4.7. Página web y redes sociales

La Institución trata de mejorar de forma continua la página web del Defensor del Pueblo Andaluz, introduciendo algunas modificaciones con el objetivo de mejorar el dinamismo de la página y facilitar la participación de las personas usuarias de la misma.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado desarrollando durante este año iniciativas dirigidas a fomentar la aplicación de las TIC a su funcionamiento para facilitar el acceso a la Institución de la ciudadanía y mejorar la calidad de sus servicios. En este sentido, cabe destacar, dentro de la línea de actuación prioritaria que tiene esta Institución de incorporar todas la potencialidades que permiten las nuevas tecnologías en su funcionamiento. En 2021 se recibieron **450.566 visitas en ambas páginas web**.

En estas visitas se han visto **883.217 páginas**. A través de las redes sociales se ha derivado a nuestro sitio web 6.441 entradas, incrementándose las entradas recibidas desde las redes sociales Facebook y Twitter. Estos datos reflejan la creciente notoriedad que tiene la Institución en sus perfiles de Redes Sociales en donde alcanzamos los 7.940 seguidores en Facebook, un 9.1% de incremento, y en nuestro perfil Twitter finalizamos el año con 7.161 seguidores, un incremento del 6.2%

## 4.8. Rendición de cuentas sobre la gestión institucional

### 4.8.1. Calidad

El Defensor del Pueblo Andaluz ordena su actuación institucional mediante un sistema de gestión de la calidad, que obtuvo en 2019 la certificación de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. En 2020 y en 2021 el sistema de gestión de la calidad de la entidad se ha sometido al correspondiente seguimiento, resultando el mismo de conformidad con el referido estándar internacional.

El sistema de gestión de la calidad abarca los procesos de quejas y de consultas, la realización de informes anuales y especiales y también las actividades de promoción de derechos en favor de la ciudadanía. Mediante este sistema de gestión, el Defensor del Pueblo Andaluz realiza un seguimiento continuado del

cumplimiento de los indicadores de su carta de servicios, cuyo resultado global se analiza en el epígrafe 4.9 de este capítulo, adopta las medidas necesarias en caso de desviación de los compromisos y somete a su organización a un proceso de revisión y mejora continuado.

### 4.8.2. Planificación Estratégica

El Defensor del Pueblo Andaluz ha diseñado y puesto en marcha su **Estrategia 2021-2024**, como herramienta de modernización institucional, que permita un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, ofrecer un mejor servicio, y cumplir de manera más eficaz y eficiente su cometido. El impulso de esta metodología de trabajo en la Institución constituye una buena práctica, innovadora y coherente con los principios a los que debe acomodarse la actuación de la defensoría, fundamental para seguir avanzando en el proceso de mejora continua.

El proceso de reflexión y diseño de la primera Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 se ha realizado siguiendo una metodología que integra los siguientes elementos, como características transversales a todo el proceso de elaboración:

- 1) Enfoque de participación, que ha integrado la valoración y las expectativas de todas las personas que conforman la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, así como de agentes claves con los que se trabaja de manera habitual.
- 2) Enfoque integral y sistémico, que ha abarcado la totalidad de áreas, procesos y políticas de la defensoría.
- 3) Enfoque con perspectiva de género, empleando un modelo que visibiliza las relaciones entre mujeres y hombres, mostrando la situación y posición de cada cual en los distintos ámbitos.

A partir de estas premisas, la elaboración del Plan se ha estructurado en tres etapas diferenciadas, que han estado dinamizadas por un equipo de trabajo interno (Grupo Motor):

#### 1ª. Análisis de la información existente

Como punto de partida para definir el contexto de la Estrategia y elaborar los instrumentos de recopilación de información, se revisaron los siguientes documentos: Informes anuales 2018 y 2019, y presentaciones en el Parlamento Andaluz; Líneas estratégicas del VI y VII Mandato del Defensor del Pueblo Andaluz; DAFO para los años 2019 y 2020; y Cuestionario de satisfacción a la ciudadanía.

#### 2ª Fase de Diagnóstico.

Para revisar la vigencia, relevancia y pertinencia de la misión, visión y valores del Defensor del Pueblo Andaluz, se remitieron cuestionarios al personal de la Institución. Posteriormente se identificaron de manera individual las principales cuestiones que podrían ser objeto de mejora, detectando necesidades y retos.

Como parte de las tareas del Grupo Motor, se analizó toda la información para construir los árboles de problemas (representaciones gráficas de los problemas y sus relaciones causa-efecto y árboles de objetivos (traslación en positivo de las relaciones causa-efecto en fines-medios que permite identificar las posibles soluciones a los problemas). El resultado de estas conclusiones (trabajo de campo y análisis de información) se sometió a debate y se validó en talleres participativos con la plantilla de la defensoría para consensuar los hallazgos.

#### 3ª Desarrollo de la Estrategia.

Toda la información recopilada de fuentes secundarias y primarias se trianguló para construir los productos resultantes de cara a la siguiente fase de planificación:

- Misión, visión y valores.
- Objetivos.
- Ejes de actuación: líneas estratégicas y programas operativos.